



RAPORT
privind activitatea desfășurată de entitatea
SAL-Fin și de Colegiul de Coordonare a
acesteia în anul 2016



2016



Conținut

Introducere.....	2
Organizarea SAL-Fin.....	2
Operaționalizare SAL-Fin	3
Activități de promovare a SAL-Fin	3
Derulare activitate SAL-Fin	4
I. Numărul de litigii primite și tipurile de reclamații la care se referă.....	4
II. Durata medie de soluționare a litigiilor primite	5
III. Procentul de proceduri SAL întrerupte și cauza întreruperii lor	5
IV. Proporția respectării rezultatelor procedurilor SAL, în cazul în care aceasta este cunoscută.....	5
V. Probleme semnificative care apar frecvent și duc la litigii între consumatori și comercianți	6
VI. Evaluarea eficacității cooperării lor în cadrul rețelelor entităților SAL care facilitează soluționarea litigiilor transfrontaliere, după caz	6
VII. Evaluarea eficacității procedurii SAL oferite de către entitate și a modalităților posibile de îmbunătățire a performanțelor sale.....	6
Activitatea de reglementare.....	7
Obiective pentru 2017.....	8

Introducere

Înființarea SAL-Fin ca entitate de soluționare alternativă a litigiilor a luat ființă în baza Directivei europene nr. 11/2013, transpusă în legislația națională prin Ordonanța Guvernului nr 38/2015 care reglementează soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți și oferă crearea unui mecanism alternativ sistemului judiciar.

În aceste condiții, SAL-Fin reprezintă posibilitatea de rezolvare extrajudiciară a unui litigiu apărut în relația contractuală dintre un consumator și un comerciant care refuză sau amână nejustificat rezolvarea unei probleme pe cale amiabilă, situație în care intervenția SAL-Fin conduce la un timp de soluționare mai scurt, printr-o procedură gratuită pentru consumator. SAL -Fin este singura entitate de soluționare alternativă a litigiilor în domeniile în care ASF are competență și prin care se impune sau se propune o soluție, după caz, părților. Este foarte important de subliniat faptul că implicarea în procedurile SAL-Fin nu exclude posibilitatea de a cere despăgubiri într-o procedură judiciară.

Pe cale de consecință, toate reglementările legale în domeniu au avut menirea de a ajuta consumatorii de servicii non-bancare în rezolvarea mai rapidă și fără costuri a disputelor ivite în relația contractuală cu comerciantul unor astfel de servicii.

Regulamentul nr. 4 din 27 aprilie 2016 privind organizarea și funcționarea Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor (SAL-Fin) în domeniul financiar non-bancar a fost publicat în Monitorul Oficial nr. 383 din 19.05.2016, dată la care a luat ființă și SAL-Fin.

Organizarea SAL-Fin

Entitatea de Soluționare Alternativă a Litigiilor (SAL-Fin) funcționează în cadrul Autorității de Supraveghere Financiară.

Membrii Colegiului de Coordonare, conform Deciziei nr. 987/24.06.2016 emisă de Consiliul ASF, sunt:

- Claudiu Emanuil STĂNESCU – membru coordonator Colegiu SAL-Fin – reprezentant Autoritatea de Supraveghere Financiară;
- Oana CAZAN – membru Colegiu SAL-Fin – reprezentant Autoritatea de Supraveghere Financiară;
- Paul-Silviu ANGHEL – membru Colegiu SAL-Fin – reprezentant A.N.P.C.;
- Alin-Eugen IACOB – membru Colegiu SAL-Fin – reprezentant asociații de consumatori, Președinte Asociația Utilizatorilor Români de Servicii Financiare;
- Radu TOIA – membru Colegiu SAL-Fin – reprezentant asociații piețe financiare nonbancare, Asociația Administratorilor de Fonduri.

Secretariatul tehnic al SAL-Fin are alocat un număr de 3 angajați, din cadrul Direcției Relații Publice, Petiții și Educație Financiară.

Operaționalizare SAL-Fin

Activitatea efectivă a SAL-Fin a demarat la data de 19.07.2016, dată la care s-a operaționalizat și sediul din Str. Steluței nr. 2, sector 1, București.

SAL-Fin a generat cheltuieli privind dotarea spațiului unde își desfășoară activitatea de cca. 40.000 lei, reprezentând mobilier, mochetă, telefonie fixă și mobilă etc.

Prima cerere depusă la SAL-Fin de un consumator a fost înregistrată la data de **17.08.2016**.

Activități de promovare a SAL-Fin

În vederea promovării activităților susținute de SAL-Fin, precum și a beneficiilor pe care aceste activități le pot aduce consumatorilor, au fost derulate diverse activități, după cum urmează:

- lansarea paginii de internet – salfin.ro, care are, în prezent, un număr de peste 9.000 de accesări și peste 40 de abonați la newsletter;
- informare directă a comercianților din sectoarele de activitate aflate în supravegherea ASF, derulată în luna iulie 2016;
- informare directă a societăților de asigurare, derulată în luna august 2016;
- întâlnire organizată de SAL-Fin cu reprezentanți ai comercianților;
- informare publică prin intermediul presei de profil, dar și a radioului public;
- comunicate de presă privind înființarea SAL-Fin, precum și informarea soluționării primelor litigii în cadrul SAL-Fin la începutul lunii decembrie 2016;
- schimburi de corespondență electronică cu peste 1.000 de contacte: comercianți, consumatori, conciliatori și persoane interesate să devină conciliatori;
- realizarea Ghidului SAL-Fin care este postat pe site-ul A.S.F. la rubrica Consumatori/SAL-Fin;
- realizarea a 10.000 de materiale promoționale despre SAL-Fin, care se transmit petenților;
- promovarea prin standurile speciale din cadrul ANPC;
- promovare indirectă, prin intermediul call center ASF.

În aceste condiții, în cursul anului 2016, cheltuielile de marketing și promovare s-au cifrat la cca. 12.000 lei, mare parte din operațiuni realizându-se prin forțe proprii.

Site-ul salfin.ro prezintă informații referitoare la:

- Regulile de procedură privind:
 - o Procedura SAL finalizată cu propunerea unei soluții;
 - o Procedura SAL finalizată cu impunerea unei soluții;
- Colegiul de Coordonare;
- Lista Conciliatorilor;
- Ghidul SAL-Fin;
- Dicționar de termeni;
- Date de contact;
- Informații diverse, utile pentru consumatori și comercianți.

În perioada următoare, va fi introdusă pe site o noua rubrică ce va include testimoniale, comunicate de presă și/ sau apariții în mass-media.

Derulare activitate SAL-Fin

La finele anului 2016, în Registrul conciliatorilor erau înregistrați un număr de 26 de conciliatori, pentru care s-au încheiat contracte de mandat. Dintre aceștia, un număr de **23 de conciliatori activează pe segmentul de asigurare-reasigurare, 2 pe segmentul pieței de capital și 1 pe zona de pensii administrate privat.**

De asemenea, la aceeași dată, erau în proces de analiza și evaluare un număr de **16 potențiali conciliatori**, urmând ca cei selectați să intre în aprobarea Consiliului ASF.

În conformitate cu prevederile Regulamentului nr. 4/2016, SAL-Fin transmite Consiliului A.S.F., anual sau la solicitarea acestuia, următoarele informații:

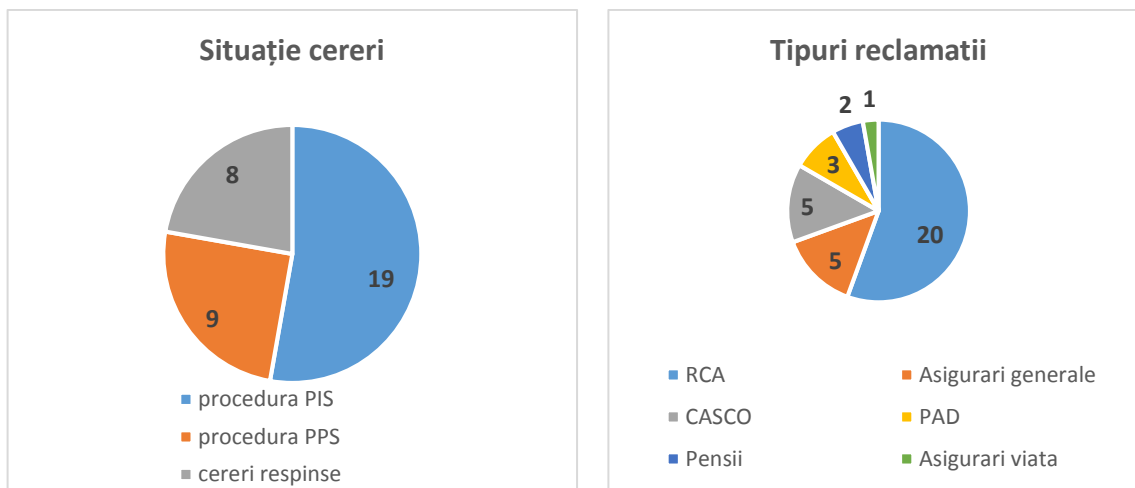
I. Numărul de litigii primite și tipurile de reclamații la care se referă

Până la sfârșitul anului 2016, au fost admise spre analiză un număr de **36 de cereri**. Consumatorii au ales:

- Procedura PIS (impunere a unei soluții) pentru un număr de 19 cereri;
- Procedura PPS (propunere a unei soluții) pentru un număr de 9 cereri;
- 8 cereri care nu au fost transmise conciliatorilor după faza de analiză, acestea fiind respinse (7 pentru lipsa documentelor solicitate și 1 pentru soluționare amiabilă directă cu comerciantul, după informarea comerciantului de către Secretariatul Tehnic al SAL-Fin).

S-au înregistrat următoarele **tipuri de reclamații**:

- 20 cereri în domeniul RCA;
- 5 cereri în domeniul asigurărilor generale;
- 5 cereri privind asigurările facultative CASCO;
- 3 cereri privind PAD;
- 2 cereri privind pensiile pilonul 2 și 3 (ambele respinse pentru lipsa documente);
- 1 cerere privind asigurări de viață.



II. Durata medie de soluționare a litigiilor primite

Pentru cererile înregistrate în intervalul cuprins între data începerii activității și data de 31 decembrie 2016 s-a înregistrat **o durată medie de 49 de zile pentru toate procedurile de soluționare a litigiilor**, fiind excluse din calcul cererile respinse și cererile nesoluționate până la data de referință. După clarificarea unor aspecte procedurale în cadrul ședințelor Colegiului de Coordonare, precum și în urma punctelor de vedere emise de către Departamentul Juridic din cadrul ASF, durata medie de soluționare a cererilor a scăzut semnificativ în cazul ultimelor cereri analizate și rezolvate de către conciliatori, tinzând spre cca. 30 de zile.

Menționăm că soluționarea unui litigiu se referă strict la perioada cuprinsă între primirea și acceptarea dosarului de către conciliatorul desemnat și data emiterii hotărârii sau încheierii, după caz. Termenul nu include perioada de analiză a cererilor în cadrul Secretariatului Tehnic, care a fost în medie de 3 zile față de maximum de 21 de zile prevăzut de Regulamentul 4 și nici perioada cuprinsă între transmiterea cererii și a documentelor spre analiză comerciantului și conciliatorului, această perioadă fiind cuprinsă între 5 și 15 zile conform Regulamentului.

III. Procentul de proceduri SAL întrerupte și cauza întreruperii lor

Ținând cont de faptul că o cerere a unui consumator poate fi considerată admisă pentru soluționare printr-o procedură SAL după analizarea acesteia de către Secretariatul Tehnic, **în perioada de referință nu au existat proceduri întrerupte**. Niciun consumator sau comerciant nu a solicitat întreruperea procedurilor, doar un singur conciliator a fost sesizat cu o cerere de suspendare a concilierii pentru motivul deschiderii unui dosar de urmărire penală care avea ca obiect același dosar de daună, însă concilierea a fost reluată, întrucât s-a constatat că dosarul nu fusese depus pe rolul instanței de judecată și nu se afla în faza de urmărire penală.

IV. Proportia respectării rezultatelor procedurilor SAL, în cazul în care aceasta este cunoscută

Nu s-au înregistrat contestații sau sesizări privind nerespectarea hotărârilor sau încheierilor date de conciliatorii SAL-Fin. În ceea ce privește analiza dosarelor în cadrul

Secretariatului Tehnic al SAL-Fin, nu au existat contestații sau sesizări privind admiterea sau respingerea acestora de la soluționare.

V. Probleme semnificative care apar frecvent și duc la litigii între consumatori și comercianți

Cele mai frecvente litigii apar ca urmare a **diferenței mari dintre sumele propuse de către asigurători în dosarele de daună și calculele pe care consumatorii le primesc în urma evaluărilor sau constatărilor din unitățile de service** sau, în cazul celorlalte asigurări, prin raportare la sumele maximale prevăzute în contractele de asigurare.

De asemenea, un număr mare de litigii au la bază **lipsa de comunicare transparentă a calculelor pe care asigurătorii le fac în stabilirea cuantumului daunelor**, dar și ca urmare a **lipsei de comunicare cu consumatorii**. De cele mai multe ori, concilierea directă dintre comerciant și consumator nu există, consumatorul suspectând de multe ori un abuz din partea persoanelor angajate de către asigurător. O posibilă rezolvare a acestor litigii s-ar putea produce înainte de apelarea la SAL-Fin, dacă ar exista o mai bună comunicare între comerciant și consumator. De cele mai multe ori, consumatorii sunt indignați de modul cum sunt tratați de către reprezentanții comercianților, motivul principal invocat de aceștia din urmă pentru aceasta situație fiind gradul mare de încărcare al anumitor departamente din cadrul societăților de asigurare. Recomandarea noastră este ca asigurătorii să evalueze în mod transparent daunele consumatorilor, să comunice clar și pe înțelesul consumatorilor, dar mai ales să aloce personal calificat și într-un număr suficient de mare pentru a putea trata fiecare cerere primită cu maximul de interes, care să fie sesizat și de către consumator. Pregătirea specifică a personalului din departamentul de daune este esențială pentru medierea conflictelor și pentru rezolvarea litigiilor, care de multe ori au la bază atitudini și supoziții subiective ale persoanelor implicate.

VI. Evaluarea eficacității cooperării lor în cadrul rețelelor entităților SAL care facilitează soluționarea litigiilor transfrontaliere, după caz

Pentru soluționarea litigiilor transfrontaliere au fost derulate o serie de discuții informale cu reprezentanți ai Centrului European al Consumatorilor din România (ECC România), dar și cu reprezentanți ai Biroului Asigurătorilor de Autovehicule din România (BAAR). Urmare a acestor discuții, SAL-Fin a fost sesizat pentru soluționarea unor cereri, dar și pentru a solicita informații cu privire la cereri deschise de către aceste entități. De asemenea, s-au primit solicitări de informații prin intermediul call-center-ului de la persoane care au suferit daune în străinătate, acestea au fost informate cu privire la activitatea SAL-Fin și îndrumate spre autoritățile în drept pentru a rezolva aceste solicitări.

VII. Evaluarea eficacității procedurii SAL oferite de către entitate și a modalităților posibile de îmbunătățire a performanțelor sale

Procedurile derulate în perioada de referință, indiferent de modalitate de soluționare, **nu au fost contestate de către părțile implicate**. Acest fapt demonstrează eficacitatea maximă a acestei modalități de soluționare a litigiilor din domeniul financiar non-bancar. Deși concluzia poate fi

considerată ca prematură în raport cu numărul de cereri înregistrate și perioada aflată în analiză, totuși este important de urmărit interesul arătat de consumatori, acesta pornind mai ales de la nevoia exprimată de a găsi o modalitate mai rapidă, gratuită și mai transparentă de soluționare a cererilor lor.

Dintre **modalitățile de îmbunătățire a performanțelor SAL-Fin** putem enumera:

- crearea unei strategii de comunicare la nivelul mass-media (cu un accent deosebit pe rețelele sociale și mai ales pe comunitățile virtuale existente în mediul online),
- crearea unor parteneriate cu entități de profil cu scopul de a disemina rezultatele activităților SAL-Fin și pentru formarea culturii educaționale propice dezvoltării metodelor de soluționare alternativă a litigiilor,
- crearea unui program de formare continuă la care să participe persoane din cadrul departamentelor ASF care au relație directă cu consumatorii și comercianții pentru o informare corectă și completă asupra procedurilor SAL-Fin,
- crearea unui program de formare continuă la care să participe conciliatorii din cadrul SAL-Fin, pentru îmbunătățirea procedurilor de soluționare alternativă și pentru implementarea unor metode de lucru unitare.

Având în vedere expertiza acumulată până în prezent și cazuistica prezentată mai sus, facem următoarele **aprecieri**:

- consumatorii sunt încă reticenți în a apela la procedurile alternative de soluționare a litigiilor, aspectul datorându-se însă și faptului că SAL-Fin și-a început activitatea de puțin timp, iar primele rezultate ale concilierilor au fost disponibile abia spre finalul anului 2016. Apreciem însă ca fiind extrem de util sprijinul susținut al asociațiilor de consumatori, pentru a explica membrilor lor avantajele pe care le oferă soluționarea neînțelegerilor cu comercianții prin metode mult mai rapide și fără costuri.
- comercianții dovedesc flexibilitate pentru procedura cu soluție propusă, acceptând cu greutate sau chiar neacceptând procedura cu soluție impusă. Având în vedere că soluțiile pronunțate de conciliatorii nu au fost contestate de părți până în prezent, apreciem că atitudinea comercianților s-ar putea modifica pe parcursul anului 2017.

Activitatea de reglementare

Colegiul de Coordonare al SAL-Fin s-a reunit, în cursul anului 2016, într-un număr de 8 ședințe, în care au fost exercitate prerogativele acestuia, așa cum sunt precizate în Regulamentul nr. 4/2016, în vederea asigurării bunei desfășurări a activității entității.

Derularea propriu-zisă a activității a condus la identificarea unor aspecte ce nu au fost reglementate sau au fost insuficient reglementate, motiv pentru care Colegiul de coordonare a decis demararea procesului de revizuire a Regulamentului nr. 4/2016. În acest demers, membrii Colegiului au întreprins și discuții cu instituția omoloagă din zona bancară (CSALB), în vederea identificării și aplicării de bune practici.

Astfel, s-au identificat diverse aspecte comune ale activității desfășurate, constatându-se că din punct de vedere procedural, CSALB a separat ca și competențe de aprobare Regulamentul de organizare de procedurile de lucru (soluționare alternativă prin propunere/ impunere a unei soluții). Acest aspect poate conduce la o mai mare flexibilitate în asigurarea răspunsului la cererile/ spețele apărute în derularea activității.

De asemenea, a reieșit și necesitatea separării/definirii corespunzătoare a responsabilităților structurilor SAL-Fin, ca urmare a tratării globale a acestora în cadrul actualului regulament, precum și necesitatea identificării, în continuare, a altor aspecte ce nu au fost cuprinse în Regulamentul 4/2016 și care necesită reglementare (ex. mandatul de participare acordat unui membru al colegiului de către un membru care nu poate participa la o ședință; stabilirea organului competent de judecată, etc).

În acest context, în perioada următoare, Colegiul de coordonare va propune forma finală a modificărilor necesare a fi efectuate la nivelul Regulamentului nr. 4, în vederea aprobării de către Consiliul ASF.

În același sens, Colegiul a elaborat și Procedura de organizare și funcționare a Colegiului de Coordonare al SAL-Fin, procedura ce va fi definitivată în urma modificărilor intervenite la regulament.

Pentru asigurarea derulării în bune condiții a activității SAL-Fin, Colegiul de Coordonare a adoptat o serie de decizii, dintre care menționăm:

- tematica cursurilor de Conciliatori desfășurată de către ISF și a derulării acestora, precum și Centrul de Evaluare SAL-Fin în cadrul ISF și a metodologiei de evaluare;
- formulare de lucru din cadrul Secretariatului Tehnic SAL-Fin;
- desemnare conciliator/supraconciliator, după caz, din Registrul conciliatorilor conform Regulamentului 4/2016 în Procedura pentru soluționarea alternativă a litigiilor prin propunerea unei soluții în cadrul SAL-FIN și în Procedura pentru soluționarea alternativă a litigiilor prin impunerea unei soluții în cadrul SAL-FIN.

Obiective pentru 2017

În conformitate cu Obiectivele strategice ale ASF pe anul 2017, se are în vedere creșterea gradului de penetrare a SAL-Fin în rândul consumatorilor ca alternativă la soluționarea litigiilor pe piețele reglementate ale ASF, prin asigurarea unor fluxuri operaționale eficiente care să asigure un număr cât mai mare de concilierii finalizate, realizate în timp și la un nivel calitativ ridicat.

În acest context, Colegiul de coordonare își propune și finalizarea demersurilor inițiate în anul 2016 (modificarea Regulamentului nr. 4/2016), precum și asigurarea cadrului necesar derulării activității entității în bune condiții, conform prerogativelor acordate.

De asemenea, activitățile viitoare vor viza crearea unei strategii de comunicare la nivelul mass-media (cu un accent deosebit pe rețelele sociale și mai ales pe comunitățile virtuale existente în

mediul online), crearea unor parteneriate cu entități de profil cu scopul de a disemina rezultatele activităților SAL-Fin și pentru formarea culturii educaționale propice dezvoltării metodelor de soluționare alternativă a litigiilor, precum și crearea unor programe de formare continuă la care să participe persoane din cadrul departamentelor ASF care au relație directă cu consumatorii și comercianții pentru o informare corectă și completă asupra procedurilor SAL-Fin, dar și pentru conciliatorii din cadrul SAL-Fin în vederea îmbunătățirii procedurilor de soluționare alternative, precum și pentru implementarea unor metode de lucru unitare.

Ritmul ridicat de depunere a cererilor de conciliere în ultimele două luni, respectiv o dublare a numărului acestora față de primele luni de activitate (60 cereri în conciliere și analiză), ne îndreptășesc să privim cu optimism rezultatele anului 2017.

Claudiu Emanuil STĂNESCU

Membru coordonator al Colegiului SAL Fin

